

推动无障碍旅游，国际游客数不断攀升 外国游客爱上美丽三亚



三亚吸引众多国内外游客前来度假休闲。

本报记者 武威 特约记者 孙清 摄

■ 本报记者 黄媛艳

“海南入境游市场越做越有信心。”海南一家航空服务公司的负责人说，没客人、飞了亏，以往的担忧如今被喜人的数据所取代，国际航线上座率节节攀升，极大刺激业界开发入境游的信心。

国际标准、国际游客是衡量国际旅游岛建设成效的主要标准，世界上著名的国际旅游目的地，无一例外皆有国际游客支撑。无内不稳，无外不强，这是业内共知的道理，面对国际游客数持续下滑的严峻局势，短期内回暖入境游市场，难度可想而知。

迎难而上，创新不断

迎难而上，挑起担当。“三亚旅游市场推广工作群”内凌晨往往还是一派火热讨论工作的场景；明察暗访假日涉旅单位，全员无休确保旅游市场诚信有序；社交媒体三亚之星、旅游官网全球改版上线，游客中心VR全景体验三亚游、“单兵作战”系统“一站式”治旅等创新举措频出，成为三亚旅游新常态……

接待入境过夜游客16.38万人次，同比增长15.13%；三亚市旅游外汇收

入8308.14万美元，同比增长16.24%。看到今年前5个月的旅游数据，“三亚旅游市场推广工作群”里的群友们并不感到意外。

“公司开通6条从三亚出发的国际航线，以曼谷航线为例，上座率达到83%，三亚旅游产品在东南亚市场颇受欢迎。”据这家航空服务公司透露，针对游客消费偏好，三亚涉旅机构紧密合作，产品端增加新业态供给，将酒店、温泉、美食、航空、高尔夫等旅游要素打包为套餐推出，飞行达人游、学生游、度假游、观光游等主题旅游产品深挖细分市场。

海外促销，掀海南风

6月中旬，马来西亚槟城刮起一阵海南旋风，正在此举办的三亚旅游推介会吸引当地众多旅行商关注。“海南行销售火热，8、9月的产品已售罄，现在我们主推11月以后档期的产品，届时正好是马来西亚的出游旺季，相信有望迎来新一轮的销售热潮。”马来西亚东泰旅游有限公司负责人陈绣静透露，今

年7月，槟城将组织68人的大型考察团前往三亚，全方位了解鹿城度假特色，让更多的马来西亚人认识海南、喜欢海南。

“航线开到哪，营销做到哪。去年以来三亚加密国际航线，14条国际及地区航线方便游客进入，境外新媒体整合营销提升三亚国际知名度。”三亚旅游委主任樊木透露，三亚结合航线，针对目标客源国（地区）消费者研发“一对一”产品，精准投放，加快俄罗斯、韩国、日本等传统客源市场复苏，提升港台客源市场，加大对马来西亚、泰国、新加坡、美国、德国、英国等潜力市场开发，夯实“4小时、8小时、12小时”航程旅游圈，实现三亚境外市场的持续回暖。

细化营销 做好旅游+

“三亚入境游市场具有国际竞争力。”长期研究海南旅游市场的学者张振祥表示，三亚旅游资源禀赋好，国际性大型旅游项目纷纷落户，政企高度重视旅游业态升级，“旅游+”丰富供给端

产品，旅游套餐合理定价形成比较价格优势，航线开通、语言环境和旅游服务不断完善等推动无障碍旅游，“双修”“双城”改善城市环境，激发国际游客三亚度假的热情。

一个充满多元气氛的旅游城市，才能建设成国际化的精品城市。“三亚乃至海南需进一步细化营销，旅游营销要紧密对接航空资源，旅游市场服务要推动结构性调整，不断提高三亚旅游的性价比，争取成为引进外来务工开放地区先行先试，不断提高三亚城市国际化水平。”三亚市政协副主席郑刚说。

“三亚出台三年行动计划加快国际化进程，不断提升国际化通达水平和语言的可进入性，延伸医疗产业链条，营造国际化城市氛围，建设国际旅游名城。”三亚市市长吴岩峻说。根据行动计划，到2018年，三亚接待海（境）外游客有望突破100万人次，建成华南地区最大的国际旅游中心城市。届时，三亚旅游将力争打造成为拥有文化底蕴的旅游品牌，三亚之旅全球范围内实时预订，外语公共服务网络让“囧途”变“欢途”。

世界旅游名镇联盟发布《长白山宣言》

据中新网报道：据阿根廷华人网编译阿根廷媒体的报道，阿根廷国家旅游局长Gustavo Santos宣布，在未来几周内将开始返还增值税(IVA)给在阿根廷旅游的外国游客。La Nacion报说“旅游局计划到2019年，增加50%的外国游客，这将使每年旅游人数从570万提高到900万。为此，特别要使美国和中国的游客增加。对于中国游客，如果他们持美国、加拿大、欧盟、巴西或智利的签证，则可以免签进入阿根廷。”

他还提到了入境游的增长，“我们在中国和欧洲市场有增长，奥巴马的访问，也增加了美国游客的人数。我们希望所有的中国人都可以免签进入阿根廷。对旅游业来说，我们现在有巨大的机会。”

世界旅游名镇联盟发布《长白山宣言》

据《中国旅游报》报道：以“促进旅游名镇发展，共享生态文明传承”为主题的T20世界旅游名镇联盟长白山峰会日前在长白山池北区举行。来自14个国家的20个旅游名镇成立了“T20世界旅游名镇联盟”，发布了《长白山宣言》，将联手破解旅游城镇发展面临的产业提升、环境保护及文化复兴等问题，在全球范围内塑造新的旅游城镇发展体系。

根据《长白山宣言》，联盟为非营利性国际组织，旨在成为具备较强影响力和较高辨识度的国际名片，进一步拓展各联盟成员在世界范围内的知名度和影响力；为小镇政府、专家学者及企业领袖提供一个高层对话平台，为联盟成员创造更好的发展环境与更多的发展机遇；打造具有世界影响力的旅游小镇发展智囊团，为全球小镇的健康、持续发展建言。

据了解，联盟将举办不定期峰会和论坛，就旅游小镇投资建设、经济发展、模式趋势、文化保护、环境提升等方面热点问题展开深入讨论。通过开展联盟互惠活动、举办联盟主题旅游年等，共同拓展市场，直接引导客流。最终，将在世界范围内打造一个新的知名品牌，塑造新的小镇发展体系。

迪士尼周边民房变“民宿” 浦东将拟民宿标准

据东方网报道：上海迪士尼乐园开幕后，6、7月园区内酒店几乎天天爆满一房难求。周边酒店价格普遍上涨近一倍，一些房东借着迪士尼的东风，将民房包装成为“民宿”揽客。为应对迪士尼乐园开园带来的大客流，同时提供更完善的旅游住宿体验，《浦东新区关于促进特色民宿业发展的意见（试行）》近期将正式出台实施。这也是全市首个民宿标准。

据介绍，浦东特色民宿将突出三大亮点：一是围绕上海国际旅游度假区迪士尼乐园周边发展，二是基于浦东古镇老街民宅改造，三是在桃园海滨附近拓展。

浦东新区相关负责人表示，通过对迪士尼周边特色小镇选址，国内外专家做出规划和布局，并进行论证后，将在两个月之内制定出第一批迪士尼特色民宿的认证清单。特色民宿重点突出的是文化品位，如古镇和乡村的特色，江南特点和现代化的特征。

据悉，迪士尼民宿不是单独交给农户自己做，而是要找有经验有品牌的试点单位合作。目前不开放农户自然人作为迪士尼民宿的法人。特色民宿原则上将以改建为主。（杨洁）

HK 观点

旅游发展更需工匠精神

提升之举。从中观格局看，需要提高企业效益。从微观格局看，需要工匠精神，做精做细，这是培育竞争力的长远之举。

倡导旅游工匠精神，首先是产品开发应注重四个方面，一是差异形成吸引力。差异性越大，吸引力越强，但绝不是规模越大吸引力越强。二是精细创造竞争力。无锡灵山第五期工程做禅意小镇，董事长提出要种青苔，禅意小镇没有青苔就没有禅意，工人说，我们种树种草种花都行，就是不会种青苔，他和工人一块试验五次，把青苔种出来。三是组合开拓发力，就是要靠各类产品的组合，不断开拓发展力。四是生活对应市场力，最终创造一种新的生活方式，超越日常生活，才有吸引力，才能够抓住市场。

倡导旅游工匠精神，要培育文化。传统文化现代解读，传统资源现代产品，传统产品现代市场。现在是拆了老的建新的，建了新的想老的，

想了老的仿老的。这代人要给后人留什么？就留建筑垃圾吗？今天的精品，明天的文物，后天的遗产，要有这样的文化精神，建设未来的文化遗产。如何做？一是五看：想看、可看、好看、耐看、回头看。二是五可：可进入、可停留、可欣赏、可享受、可回味。

三是五个度：差异度、文化度、舒适度、方便度、幸福度。四是五个力：视觉震撼力、历史穿透力、文化吸引力、生活沁润力、快乐激荡力。自然不宜改变，感受应当深化；历史不可重演，体验应当升华。淡化景区，淡化开发，是新要求。强化景区自然强化景观，把视觉作为第一要求甚至是唯一要求。而在新的市场需求之下，要求是全方位的，是综合感受，是眼耳鼻舌身心神的全面体验。

一流的观光资源已经全面开发，再强调景区则会不断加大开发力度，多花钱，办不好事。因此，应当以历史文化体验区、休闲游憩区、生态旅游区、旅游度假区、专项旅游区、特色娱乐

区等定位。

倡导旅游工匠精神，要在全域旅游之下推进。一方面是农村，应当用景观的概念看待农村；用综合的理念经营农业，通过旅游提高土地利用率，提升农产品的附加值；用人才的观点发动农民，使农民也成为文化传承者、工艺美术师。另一方面是城市，要用抓旅游的理念抓城市，突出人本化和差异性；用抓饭店的理念抓景区，突出精品化和细致化；用抓生活的理念抓休闲，突出舒适性和体验性。

倡导旅游工匠精神，关键是服务先导。作为中国服务业的引领者，中国旅游业已经做出了巨大贡献。服务于细节，细节决定成败。现在，对于服务和质量的重视程度不足，只重视投诉率，还是头痛医头脚痛医脚。

倡导旅游工匠精神，根本在于人才，人才需要梯队，梯队需要环境。要在全社会弘扬尊重服务的氛围，在全行业形成尊重人才的环境。工匠精神，一是守业，做好本职工作；二是敬

业，需要兢兢业业；三是职业。目前，酒店业的职业经理人已经形成，其他领域尚不足；四是精业，要在实践中形成一大批大师级的人物，精于职业，精于事业。

今年的政府工作报告第一次提出了工匠精神，应当紧密呼应。首先是舆论导向，可以开展旅游工匠精神的讨论。其次是行业导向，奖励一批行业大师，从管理大师、运营大师到规划大师、设计大师，一直到技能大师、服务大师。三是形成机制，尤其是旅游院校的导向，不能上不着天下不着地。

只有奠定旅游发展的微观基础，缓解粗放低效的状态，创造精细高效的格局，才能使中国旅游形成强大的国际竞争力，谋求可持续发展。

（作者为中国著名旅游专家，中国社会科学院研究员、国际品牌联盟中国国家委员会委员、中国旅游研究院学术委员会主任）

扫一
了解更多
旅游资讯



查找公共账号“海南日报旅游周刊”
或者搜索微信号“hrblyzk123”

即订阅海南日报官方微信公众号了解更多旅游资讯

HK 旅讯

圣彼得堡或将设立中文指示牌

据参考消息网报道：俄罗斯圣彼得堡市旅游发展委员会主席安德烈·穆什卡廖夫向俄新社表示，该市正在研究设立中文指示牌的问题。

据俄罗斯卫星网6月29日报道，穆什卡廖夫说：“我们认为主要任务是要让城市对游客最大程度友好，令游客感到舒适。其中一个方向可以是为不同国家的游客建造舒适的导航。我们需要从交通枢纽和交通基础设施着手，然后转到游客使用的城市基础设施。”

他说，该议题与前来圣彼得堡的中国游客数量正明显上升有关。普尔科沃机场已经有中文信息牌，Marine Facade设施则有中文指示牌。

阿根廷或将对中国游客免签

据中新网报道：据阿根廷华人网编译阿根廷媒体的报道，阿根廷国家旅游局长Gustavo Santos宣布，在未来几周内将开始返还增值税(IVA)给在阿根廷旅游的外国游客。La Nacion报说“旅游局计划到2019年，增加50%的外国游客，这将使每年旅游人数从570万提高到900万。为此，特别要使美国和中国的游客增加。对于中国游客，如果他们持美国、加拿大、欧盟、巴西或智利的签证，则可以免签进入阿根廷。”

他还提到了入境游的增长，“我们在华和欧洲市场有增长，奥巴马的访问，也增加了美国游客的人数。我们希望所有的中国人都可以免签进入阿根廷。对旅游业来说，我们现在有巨大的机会。”

世界旅游名镇联盟发布《长白山宣言》

据《中国旅游报》报道：以“促进旅游名镇发展，共享生态文明传承”为主题的T20世界旅游名镇联盟长白山峰会日前在长白山池北区举行。来自14个国家的20个旅游名镇成立了“T20世界旅游名镇联盟”，发布了《长白山宣言》，将联手破解旅游城镇发展面临的产业提升、环境保护及文化复兴等问题，在全球范围内塑造新的旅游城镇发展体系。

根据《长白山宣言》，联盟为非营利性国际组织，旨在成为具备较强影响力和较高辨识度的国际名片，进一步拓展各联盟成员在世界范围内的知名度和影响力；为小镇政府、专家学者及企业领袖提供一个高层对话平台，为联盟成员创造更好的发展环境与更多的发展机遇；打造具有世界影响力的旅游小镇发展智囊团，为全球小镇的健康、持续发展建言。

据了解，联盟将举办不定期峰会和论坛，就旅游小镇投资建设、经济发展、模式趋势、文化保护、环境提升等方面热点问题展开深入讨论。通过开展联盟互惠活动、举办联盟主题旅游年等，共同拓展市场，直接引导客流。最终，将在世界范围内打造一个新的知名品牌，塑造新的小镇发展体系。

迪士尼周边民房变“民宿” 浦东将拟民宿标准

据东方网报道：上海迪士尼乐园开幕后，6、7月园区内酒店几乎天天爆满一房难求。周边酒店价格普遍上涨近一倍，一些房东借着迪士尼的东风，将民房包装成为“民宿”揽客。为应对迪士尼乐园开园带来的大客流，同时提供更完善的旅游住宿体验，《浦东新区关于促进特色民宿业发展的意见（试行）》近期将正式出台实施。这也是全市首个民宿标准。

据介绍，浦东特色民宿将突出三大亮点：一是围绕上海国际旅游度假区迪士尼乐园周边发展，二是基于浦东古镇老街民宅改造，三是在桃园海滨附近拓展。

浦东新区相关负责人表示，通过对迪士尼周边特色小镇选址，国内外专家做出规划和布局，并进行论证后，将在两个月之内制定出第一批迪士尼特色民宿的认证清单。特色民宿重点突出的是文化品位，如古镇和乡村的特色，江南特点和现代化的特征。

据悉，迪士尼民宿不是单独交给农户自己做，而是要找有经验有品牌的试点单位合作。目前不开放农户自然人作为迪士尼民宿的法人。特色民宿原则上将以改建为主。（杨洁）